

Introduktionsguide åt Finlands Centralhandelskammare

Aksana Eklundh

Lärdomsprov

19.5.2016



Skribent Aksana Eklundh	
Utbildningsprogram Utbildningsprogrammet för ledningsassistent och språk	
Rapportens namn Introduktionsguide åt Finlands Centralhandelskammare	Antal sidor och bilagor 21 + 3
<p>Detta är ett funktionellt lärdomsprov som gjordes åt Centralhandelskammaren från oktober 2015 fram till maj 2016. Produkten som genomfördes är två introduktionsguider, varav en är allmän för alla nyanställda och som dess bilaga en skild för praktikassistenter. Målet med detta är att de nyanställda från början skall få en bred översikt över sina egna arbetsuppgifter, ansvarsområden, framtida mål och en blick över hur organisationen fungerar och att de därmed snabbare kommer in i sitt arbete, kan börja bidra och få en känsla av att de kan och vet.</p> <p>Centralhandelskammaren hade en ofullständig och gammal introduktionsguide från tidigare, varifrån idén att göra en ny och mera omfattande guide uppstod. En lyckad introduktion har en positiv effekt på hur de nyanställda anpassar sig till den nya arbetsmiljön, kollegorna och sina arbetsuppgifter.</p> <p>Denna rapport består av två olika delar av vilka ena är produkten, det vill säga introduktionsguiderna för företaget, och den andra är rapporten, det vill säga beskrivningen av processen av hur introduktionsguiden sammanställdes och en beskrivning på vad ett funktionellt arbete är i praktiken. Produkten består av två skilda introduktionsguider, en allmän guide och en för praktikassistenten, eftersom en skriftlig mer noggrann genomgång av assistentens roll i tillägg till den allmänna guiden kan vara nödvändig för praktikassistenten att göra ett bra jobb.</p> <p>I rapporten jämförs även Centralhandelskammarens guide med en annan expertorganisations introduktionsprogram, som är en omfattande introduktion och innefattar allt de väsentliga en nyanställd behöver veta för att snabbt komma in i arbetet, och sina egna arbetsuppgifter.</p>	
Nyckelord Introduktionsguide, introduktion, praktikassistent, expertorganisation	

Innehållsförteckning

1	Introduktion	1
1.1	Syftet med lärdomsprovet och dess upplägg	2
2	Arbetsmetod	3
3	Centralhandelskammaren och handelskamrarna	5
3.1	Tjänster och produkter	6
3.2	Assistentens roll och attityd i organisationen	7
4	Informationskällor	9
4.1	En introduktion till ett nytt arbete	9
4.2	Material som grund för introduktionen	11
4.3	Jämförelse av introduktioner	11
4.4	Introduktionsprocessen	14
5	Planering och förverkligande av introduktionsguiden	17
5.1	Målsättningen med introduktionsguiden	17
5.2	Utvecklingsprocessen av produkten	17
5.3	Feedback och resultat	19
6	Slutledning	21
	Källor	22
	Bilagor	24
	Bilaga 1. Centralhandelskammarens introduktionsguide - innehållsförteckning	25
	Bilaga 2. Praktiksassistentens introduktionsguide - innehållsförteckning	26

1 Introduktion

Mitt slutarbete omfattar ett funktionellt lärdomsprov i form av en introduktionsguide. Introduktionsguiden är en produkt jag gjorde på uppdrag av Centralhandelskammaren i Finland. Idén till guiden kom då jag genomförde min praktik på Centralhandelskammaren som assistent för den verkställande direktören. Centralhandelskammaren hade inte tidigare en skriftlig introduktion varken för nyanställda eller för praktikassistenter, som skulle ha förtydligat arbetsuppgifterna. Jag anser att en skriftlig guide är en viktig del i introduktionsprocessen och eftersom jag är organiserad av mig tycker jag om att ha en tydlig bild och struktur på vad arbetsuppgifterna är, hur organisationen ser ut och vilka de viktigaste kontaktpersonerna är. Allmänt sätt är uppgiften för en guide att vara som stöd i introduktionsprocessen, ge en klar överblick över organisationen och den anställdas egna ansvarsområden. Detta var dock något jag själv kom att sakna under mina första veckor som praktikassistent, och beslöt därför att en introduktionsguide kan vara nyttig för kommande praktikassistenter så att de från första dagen kan få en klar bild över sina egna arbetsuppgifter och mål att sträva efter. Det som fick mig mest motiverad för arbetet var tanken bakom att göra en produkt som verkligen är till nytta för organisationen.

Jag gjorde två skilda introduktionsguider, varav en är avsedd för kommande praktikassistenter och den andra en allmän introduktionsguide för övriga nyanställda. Mitt beslut att göra två introduktionsguider var baserat på att jag som tidigare praktikassistent kände att en skriftlig introduktion av assistentens arbetsuppgifter och övriga ärenden är nödvändigt som grund för en ny assistent att kunna göra ett bra jobb.

Centralhandelskammaren hade länge upplevt ett behov av att förnya och utveckla sin introduktion. Denna produkt kommer vara fördelaktigt för alla nyanställda, och speciellt för de kommande praktikassistenter som får en egen omfattande och detaljerad introduktionsguide. I denna rapport kommer jag främst koncentrera mig på den allmänna introduktionsguiden och använder mig av ordet produkt eller introduktionsguide då jag hänvisar till den. Då jag hänvisar till introduktionsguiden för praktikassistenter är det tydligt utskrivet.

1.1 Syftet med lärdomsprovet och dess upplägg

Denna produkttyp, även kallat ett funktionellt lärdomsprov, strävar efter en praktisk utveckling på arbetsplatsen och på samma gång är dess uppgift att instruera användarna av introduktionsguiden. Introduktionsguiden är bifogad i slutet av denna rapport.

Målet med denna introduktionsguide är att få de nyanställda att bli en del av teamet från dag ett, och på samma gång hjälpa arbetsgivaren i inläringen av den nyanställda med hjälp av en checklista. Syftet med denna introduktionsguide var också att hjälpa de nyanställda att lära känna Centralhandelskammaren och de andra handelskamrarna mera detaljerat. Mitt mål var att producera ett lärdomsprov, som har en tydlig struktur, är förståelig, och har en röd tråd genom hela arbetet. Samtidigt skall formgivningen av introduktionsguiden vara användarvänlig. Efter att denna introduktionsguide kommit i användning och mentorn bekantat sig med den, är målet att introduktionen skall fungera som en löpande helhet och snabba introduktionsprocessen från början till slut.

Lärdomsprovet är indelat i två delar, introduktionsguiden, alltså produkten, som är den funktionella delen av arbetet, och rapporten där jag lyfter fram bakgrunden samt bedömningen och resultatet av arbetet. I detalj består detta lärdomsprov av en introduktion där jag går igenom huvudpunkterna som tas upp i denna rapport, målen jag lagt åt mig själv för att utvecklas och även målen med detta lärdomsprov och produkten samt en presentation av Centralhandelskammaren. Därefter koncentrerar jag mig på teoridelen och går igenom vad ett funktionellt arbete i praktiken är, arbetets process från början till slut och så avslutar jag med slutledningen där jag går igenom resultatet av arbetet, utvecklingsmöjligheter och vad jag själv lärde mig av detta lärdomsprov.

2 Arbetsmetod

Målet med ett funktionellt arbete är bland annat ändring av metoder eller funktioner på arbetsplatsen, som beroende på sektorn kan vara instruktioner, säkerhetsanvisningar eller en guide så som till exempel en introduktionsguide. Formatet av produkten kan vara väldigt olika och baserande på målgruppen som till exempel en bok, häfte, portfolio eller en mapp. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 9 & 59.)

Den mest naturliga metoden för mig var att göra ett funktionellt arbete eftersom jag i mitt arbete koncentrerade mig på allmän introduktion för nyanställda och i tillägg gjorde en introduktionsguide även för nyanställda assistentpraktikanter. Vilkka & Airaksinen (2003, 51) nämner att det är väldigt viktigt att ta målgruppen man riktar sig till i beaktande då man gör en sådan här slags ändring. I detta fall är målgruppen de som skall använda sig av guiden det vill säga HR och övriga ansvariga inom Centralhandelskammaren. Jag valde att göra produkten, det vill säga introduktionsguiderna, i elektroniskt format som där efter läggs på intranätet så att den vid behov enkelt kan uppdateras av alla inom organisationen.

Enligt Vilkka & Airaksinen består innehållet i ett funktionellt arbete av text som besvarar frågorna vad som är gjort, hur det är gjort, varför det är gjort, hurdan arbetsprocessen har varit och till sist, till hurdana beslut man har kommit och vad resultaten blev. I rapporten skall det även framkomma vad man själv fått ut av arbetet och vad man lärt sig under processen. (65.) Hur har man lärt sig att knyta ihop produkten med teorin och hur utmanande var det. Självt anser jag att det kring mitt ämne finns en hel del teori att basera sig på både på finska, svenska och engelska, vilket hjälpte mig att få rapporten mer omfattande.

Förrän man börjar med själva arbetet är det viktigt att lägga upp en plan så att man själv och handledaren får en uppfattning av hur länge arbetet kommer att ta. Genom en tydlig tidsplan kan man lägga upp mål för de olika delarna av arbetet och på samma sätt ha ett konstant flöde på arbetet så att arbetet inte görs i sista minuten. (Vilkka & Airaksinen 2003, 36.) Då jag fick idén till ämnet gjorde jag upp en tidsplan men underskattade tiden för rapportdelen i lärdomsprovet, vilket ledde till att det i slutändan ändå blev ont om tid att slutföra arbetet. Produktdelen av arbetet var färdigställt redan då jag avslutade min praktik men teoridelen tog längre än beräknat på grund av övrigt skolorb.

Under tiden jag arbetade med min produkt var det lätt att hitta motivation då jag hade målgruppen ständigt i tankarna. Mitt mål med produkten, den allmänna introduktionsguiden, var att göra en omfattande introduktionsguide för nyanställda i olika åldrar och för olika positioner. Samtidigt var målgruppen för praktikassistenter mer specifik vilket möjliggjorde att göra introduktionsguiden lämplig för en yngre generation. Målgruppen var även de nuvarande anställda med den tanken att göra en så allmän introduktionsguide som möjligt för att kunna användas av vem som helst oberoende på avdelningen.

I ett funktionellt arbete utförs produkten alltid för någon person eller en grupp eftersom målet är att personerna antingen deltar i någon aktivitet eller använder sig av en guide eller instruktion som klargör aktiviteten i sig. Då detta utförs är det viktigt att först tänka på åt vem detta utförs och sedan ta denna målgrupp i beaktande. (Vilkka & Airaksinen 2003, 38.)

Då det kommer till informationskällor är det viktigt att redan från början skriva upp alla källor du får information ifrån så att du senare kan bevisa de tillförlitliga källorna du har baserat ditt innehåll på. Dessa källor kan vara böcker, artiklar, tidningar, rapporter, internet, memon eller till och med muntliga som till exempel intervjuer eller diskussioner. (Vilkka & Airaksinen 2003, 70.) Mina källor för arbetet var allt från telefondiskussioner med en HR-chef från en annan expert organisation till en gammal introduktionsguide på Centralhandelskammaren som inte på många år varit i bruk, från vilken jag fick innehåll för litteraturen. Min idé för att kontakta en annan expert organisationen var för att få en jämförelse mellan dessa två introduktioner och samtidigt idéer på vad som kunde tilläggas.

Efter att det funktionella arbetet är gjort är det viktigt att få feedback för produkten, detta kan vara bra att få av anställda i olika åldrar och avdelningar för att få andra synvinklar. Feedbacken man får varierar men kan handla om att textformatet måste ändras, något innehåll måste redigeras/raderas eller layouten bör ändras. Eftersom många tar feedback negativt är det viktigt att komma ihåg att målet med feedback inte är att trycka ner en person, utan tvärtom, lyfta upp och vägleda. Man skall se detta som en möjlighet att utveckla sig själv och göra bättre ifrån sig nästa gång. I detta fall är målet med feedbacken att få en övergripande introduktionsguide som passar organisationen bäst.

3 Centralhandelskammaren och handelskamrarna

Innan man börjar sammanställa en introduktionsguide för en organisation är det första och mest väsentliga att ta reda på så mycket information som möjligt om organisationen för att få ihop en så omfattande och tydlig introduktionsguide som möjligt för en nyanställd. Man måste känna till de områden man tar upp i guiden, för att få den trovärdig vilket samtidigt resulterar i att användaren av guiden får en tillit till organisationen. I detta stycke kommer jag lyfta fram det jag uppfattar var det relevanta i Centralhandelskammaren i Finland och samtidigt avgöra vad som är relevant för att få ihop en fullständig introduktionsguide.

Centralhandelskammaren arbetar för ett livskraftigt Finland. Organisationen består av Centralhandelskammaren och 19 regionala handelskamrar. Idag har handelskamrarna totalt 18000 medlemsföretag runtom i landet (Kauppakamari 2016). Centralhandelskammarens uppgift är att se till att allt fungerar i organisationen medan de regionala handelskamrarna har rollen att locka till sig nya företagsmedlemmar. För att göra detta möjligast enkelt fungerar detta på så sätt, att företag blir medlem i den handelskammare som ligger i samma ort. I kort sätt kan detta förklaras på så sätt, att Centralhandelskammaren påverkar näringspolitiken riksomfattande medan handelskamrarna påverkar den regionalt.

Centralhandelskammaren tillsammans med handelskamrarna har ett brett område av uppgifter men koncentrerar sig främst på trafik-, logistik- och infrastrukturfrågor. De anser att en välfungerande trafik ger möjlighet för producenter och kunder att knyta bättre kontakt och på så sätt få tillväxten att stiga (Kauppakamari 2016).

Internationalisering för finländska företag är något Centralhandelskammaren tillsammans med handelskamrarna anser vara en viktig faktor i det nuvarande samhället och ger därför möjlighet till sina medlemsföretag att knyta nya kontakter runtom i världen. I världen finns det totalt 12000 handelskamrar vilket ger möjligheten för företagen att utöka sitt internationella nätverk. I Finland är det nätverket FinnCham som sköter knytandet av nya företagskontakter. FinnCham är en organisation som förenar handelsföreningar och handelskamrar för att förbättra internationaliseringen och exporten för finländska företag (Kauppakamari 2016).

Handelskamrarna hjälper både start-ups och äldre företag att knyta internationella kontakter med hjälp av olika internationella handelskamarorganisationer som är, Internationella handelskammaren ICC och dess underordnade ICC Finland, World Chambers Network WCN, World Chambers Federation WCF och Eurochambers (Kauppakamari 2016). I tillägg till detta erbjuder de också rådgivning inom olika områden bland annat inom lagstiftning angående juridiska ärenden och inom beskattning.

3.1 Tjänster och produkter

Som medlem i organisationen erbjuds medlemsföretagen ett brett utbud av produkter och tjänster som hjälper dem i olika frågor. Dessa tjänster och produkter är förtjänsttecken, varubesiktning, fastighetsvärdering, skiljeförfarande och utbildning. Tillsammans med nämnderna, utomstående experter, kan handelskamrarna utföra dessa tjänster på bästa möjliga sätt åt sina medlemmar (Kauppakamari 2016).

En stor andel av Centralhandelskammarens inkomster kommer från förtjänsttecknen som oftast långvariga anställda inom företag belönas med eller anställda som gjort ett exceptionellt bra arbete. Det finns 7 olika förtjänsttecken och alla har olika betydelse, och ifall man äger flera tjänsttecken är det viktigt att veta hur man bär dem rätt. Dessa tjänsttecken är inte enbart tillgängliga för företag utan kan även köpas av privatpersoner som gåva till någons ära. (Ansiomerket 2016).

Varubesiktning sköts av varubesiktningsmän som tekniskt sett genomför en granskning på en tjänst eller vara. En varubesiktning kan vara allt från en fuktskada hemma till att bestämma värdet på en vara och kan beställas av bland annat företag, banker och myndigheter. (Kauppakamari 2016).

Då det kommer till fastighetsvärdering är det en auktoriserad fastighetskunnande (AKA) som sköter största delen av arbetet. För att bli en AKA-expert måste man genomgå ett skriftligt prov som testar kunnandet inom området som därefter bör godkännas av Centralhandelskammarens fastighetsvärderingsnämnd. Nämnden har uppsikt över hela verksamheten och sköter uppehållet av kunskapen inom yrket. Nämndens sekreterare är en jurist från Centralhandelskammaren. Ärenden som AKA-experten är med i är bland annat värdering av säkerhet, bokslut, hyresfrågor, mer krävande fastighetsaffärer, arvskifte och tvistemål. I dessa ärenden gör AKA-experten sin bedömning på ärendet. (Kauppakamari 2016).

Skiljedomsinstitutet grundades år 1911 och har sedan 1919 varit en självständig enhet inom Centralhandelskammaren. Skiljedomsinstitutets uppgifter är att styra skiljeförfaranden samt att välja skiljemän och medlare. En fördel är att skiljemännen kan arbeta både inom inhemska och internationella skiljeförfaranden.

Skiljeförfarande är en alternativ metod till domstolsförfarandet då det kommer till tvister inom affärlivet. Orsaken till att företag väljer skiljeförfarandet är på grund av dess flexibilitet, snabbhet och konfidentialitet (Arbitration 2016).

Handelskamrarna ordnar en stor samling av utbildningar för anställda på olika slags företag men av alla handelskammare är det Helsingfors handelskammare som håller det bredaste utbudet av utbildningar. Centralhandelskammaren däremot ordnar mer rikstäckande evenemang och utbildningar. Dessa evenemang ordnas med samarbetspartners och är inriktade på teman inom dagens näringsliv och samhälle (Kauppakamari 2016).

3.2 Assistentens roll och attityd i organisationen

För att bli en framgångsrik assistent är det viktigt att vara flitig, effektiv, komma överens med folk, ha samma målsättningar som kollegorna och kunna läsa av folk och framförallt kunna läsa av din chef. Assistenten skall fungera som chefens högra hand och veta när denne behöver din hjälp utan att det egentligen frågas efter hjälp. Assistenten skall också kunna svara på chefens vägnar till bland annat inbjudningar och veta hur detta sköts möjligast professionellt. (Karjalainen 2013, 39) En av de allra viktigaste faktorerna till framgång är kommunikationen med kollegorna och framförallt din chef, med vem du är i konstant kontakt med. Denna form av kommunikation kan vara allt från en diskussion ansikte mot ansikte till Skype-diskussion på distans. Huvudsaken är att hålla din chef uppdaterad om vad som händer så att hen kan sköta sina ärenden rätt, men samtidigt är det lika viktigt att lyssna på hens åsikter och ställa frågor då något är oklart så att ni tillsammans kommer till det slutliga målet. Arbetsplatsen skall kännas som ett ställe man gärna far till på morgonen och känner sig motiverad på. För detta krävs det bra relationer och en positiv attityd till arbetet, även för utmaningar. För att knyta dessa relationer måste man främst själv vara utåtriktad och glad med ett leende på läpparna för att folk ska trivas runt dig. (France 2015, 254 & 256)

Själv har jag aldrig haft problem att komma överens med människor och det sägs ofta att jag har en så utåtriktad personlighet, är glad och tar emot utmaningar med en positiv attityd. Enligt mig är detta nyckeln till framgång på arbetsplatsen. Detta gäller allt från rekryteringsprocessen till nya projekt och jobbigare perioder. Personligheten är det första arbetsgivaren lägger märket till hos den nya personen, förrän man ens hunnit växla många ord. Om den sökande har en positiv inställning och ler kommer arbetsgivaren att komma ihåg detta, vilket även har en påverkan på slutrakan av en rekryteringsprocess då det är dags att välja mellan två kandidater. Detta behöver inte gälla alla arbetsplatser, men min erfarenhet är att personligheten och framför allt attityden har en stor betydelse i hur du lyckas i ett nytt jobb.

För en assistent är det i tillägg till att kommunicera med din chef även viktigt att hålla sig själv uppdaterad om vad som händer runtom dig, inom världen och speciellt inom den snabbt utvecklade teknologin. För att få denna kunskap kan man följa olika tidningar, böcker och LinkedIn nätverket. Ju bredare kunskap du har desto mer värdefull är du inom arbetet och inom rekrytering. För nutida assistenter gäller det alltså att kunna utveckla sig själv hela tiden, vara mångbegåvad och kunna lösa problem som kommer emot. (France 2015, 255 & 257.)

När man studerar till ledningsassistent på Haaga-Helia har man kurser inom IT, Microsoft Office, Sharepoint och andra viktiga program som ger oss en bra grund för kommande arbetsplatser där dessa program oftast krävs. I och med att Haaga-Helia erbjuder väldigt omfattande val av kurser och håller datorprogrammen och kurserna up-to-date är det lätt för oss blivande assistenter att snabbt kunna komma in i arbetssystemet på den nya arbetsplatsen och därefter utvecklas och stöda sin chef på en helt annan nivå till skillnad från nyanställda som inte har erfarenhet på samma nivå.

Nuförtiden är det många assistenter som är lika mångsidiga som deras chefer och deras ansvarsområden är betydligt större än assistenter tidigare hade. Assistenternas roll är att stöda verksamheten och avbelasta chefen. Deras tankar och idéer tas i beaktande och förhållandet mellan assistenten och chefen kan bli ofta som ett partnerskap. En assistent kan ha olika titlar på basis av arbetsuppgifterna men i slutskedet spelar inte titeln någon roll, utan hur väl ifrån dig du gör. (France 2015, 257.)

4 Informationskällor

I denna rapport har jag jämfört Centralhandelskammaren med en annan expert organisations introduktion, och därmed fått idéer vad och inom vilka områden Centralhandelskammaren kan förbättra sin introduktion. Jag har tillsammans med den andra expert organisationen gjort både ett skriftligt och muntligt avtal att inte nämna dess namn på grund av konfidentialiteten i informationen och jag kommer därför använda mig av namnet "expert organisation" i denna rapport då företaget nämns.

Genom att förbättra introduktionen på Centralhandelskammaren, får den nyanställda en bredare och tydligare bild av sina egna del- och huvudansvarsområden och en helhetsbild av organisationen, avdelningarna och dess uppgifter. För att få ihop en omfattande introduktionsguide har jag främst använt mig av olika material från Centralhandelskammarens intranät med hjälp av vilken jag fick en bra grund för introduktionsguiden och fick fram de allra viktigaste punkterna som är centrala att veta för en nyanställd. Materialet som jag hittade på intranätet består av organisationens tjänster, uppgifter och riktlinjer som till exempel IT service, ledningens uppgifter, arbetsresor, resornas försäkringar och löneärenden.

Informationen man publicerar är oftast ägd av företaget eller organisationen och man bör därför fråga vad som får publiceras och om även namnen bör hållas hemliga. (Myers, D. M. 2008, 48). I detta fall är det så att största delen av information i introduktionsguiden är konfidentiell, så jag kommer därför i detta lärdomsprov enbart publicera innehållsförteckningen av introduktionsguiderna (Bilaga 1 och 2).

4.1 En introduktion till ett nytt arbete

En introduktion kommer för nästan alla vid något skede av livet emot, antingen som arbetstagare eller arbetsgivare. En introduktion är obligatorisk på alla arbetsplatser oberoende på organisationens storlek och skall innehålla både interna och externa arbetsbeskrivningar. Introduktionen är olika i alla företag men målet det samma. Syftet med en introduktion är att få den nyanställda bekväm på sin nya arbetsplats, gå detaljerat igenom arbetsuppgifterna, målen att sträva efter, lära känna de nya kollegorna och själva organisationen. Det är även viktigt att i samband med introduktionen ha en skriftlig introduktionsguide så att både den nyanställda och arbetsgivaren kan använda den som grund då man tillsammans steg för steg går igenom de olika punkterna. En introduktionsguide snabbar även processen för själva introduktionen då man systematiskt kan gå igenom programmet inom organisationen.

En introduktion är dock inte enbart för den nyanställda utan även för någon som bytt arbetsroll, arbetsuppgifter eller varit borta en längre tid. De anställda behöver även vägledning om organisationen tagit i bruk nya maskiner eller program eller gjort andra förändringar. (Työturvallisuuskeskus 2016.)

I en introduktion är det chefen som är ansvarig för introduktionen för den nyanställda, vilket är allt från planering av introduktion till återkoppling. Förmannen kan delegera uppgifter åt andra experter inom introduktionen men är sist och slutligen själv ansvarig för hela processen. (Työturvallisuuskeskus 2016)

Innan en introduktion ges är det viktigt att förmannen planerar introduktionen i god tid och lägger upp mål på hur den implementeras. I tabellen nedan finns en tydlig ram för planeringen av introduktionen i fyra steg som är tagen från työturvallisuuskeskus sidor. (Työturvallisuuskeskus 2016) Ram för planeringen fanns enbart på finska så jag kommer översätta alla steg till svenska och därefter ge en kort förklaring för alla fyra steg.

Suunnittelun kokonaisrunko	
Mitä tavoitteita perehdytykselle asetetaan?	Mitä ovat työn avaintavoitteet, tehtävät ja työvaiheet?
Mitä asioita opastukseen sisällytetään?	Mikä on keskeinen sisältö?
Mitkä asiat käydään pinnallisesti, mitkä perusteellisemmin läpi?	Mitä opastettavan tulee tietää, ymmärtää ja miten osattava toimia?
Miten sisältö jaksotetaan?	Miten asiasisällöt jäsennellään ja jaksotetaan loogiseksi kokonaisuudeksi? Viiden askeleen opastusmalli.

Figur 1. Ram för planeringen. Työturvallisuuskeskus 2016.

I första steget begrundas vilka mål man lägger upp för introduktionen. Vilka är nyckelmålen, uppgifterna och arbetets olika skeden.

Följande fråga som man bör fundera på är vilka saker introduktionen skall innehålla och vad det väsentliga innehållet är.

I steg tre gäller det att dela in vilka områden man går grundligt igenom och vilka mer allmänt samt vad för information den nyanställda behöver för att få en helhetsbild av sina arbetsuppgifter och hur ska den agera.

Slutligen kan man fundera hur man lägger upp innehållet av introduktionen, vad som är viktigt att gå igenom i början och vilka områden kan tas upp senare.

4.2 Material som grund för introduktionen

Då jag fick idén att göra en introduktionsguide var det oklart var jag skulle få informationen ifrån och hur jag skall bygga upp en sammanhängande struktur. Min handledare på arbetet gav mig en gammal introduktionsguide som dock inte var i användning på grund av gammal information. Från den fick jag en bild av hurudan struktur jag kunde använda mig av. Innehållsmässigt har jag främst använt mig av informationen från intranätet, där det tydligt förklaras om Centralhandelskammarens tjänster och riktlinjer för de anställda. Trots att beskrivningen är rätt omfattande beslöt jag att inkludera den som material eftersom jag ser beskrivningen av organisationen som en viktig del för en introduktionsguide så att de nyanställda förstår verksamheten och kulturen i den organisation den verkar i. Tips för övrigt innehåll och uppbyggnad fick jag från mina hjälpsamma kollegor, som berättade på vilka hemsidor jag kan hitta mer innehållsinformation, var jag hittar botten för layout och det viktigaste, hur jag knyter ihop de två introduktionsguiderna. Tillsammans med utvecklingschefen kom vi fram till att den bästa lösningen är att lägga praktikassistentens introduktionsguide som en bilaga till den allmänna eftersom en stor del av den allmänna informationen även är relevant för praktikassistenten.

Enligt Michael Myers (2008, 227-228) kan man aldrig samla för mycket information för sitt ändamål utan det är bra att intervjua mer än en person för att få tillräcklig information. Då det kom till upplägget och omfattningen av själva introduktionen använde jag mig hjälp av en annan expertorganisations introduktionsplan. Denna organisation har i flera år fått mycket beröm för sin genomtänkta och omfattande introduktion, vilket fick mig att kontakta deras HR chef. Jag ville få en jämförelse mellan Centralhandelskammarens flera år gamla introduktion med en aktuell för att se hur en optimal introduktion fungerar och samtidigt få en bild av hur inställningen till en introduktion har utvecklats genom årens lopp.

4.3 Jämförelse av introduktioner

I dagens samhälle sker utvecklingen inom företag snabbt och därför måste även rekrytering och introduktion följa med. Speciellt med tanke på den snabba takten inom företaget är det extra viktigt att den nyanställda får en tillräckligt bra introduktion som hjälper till att komma in i arbetet.

Introduktionsplanen jag fick av expertorganisationen är indelad i tre delar som består av praktisk introduktion, onboarding programmet och nätverkan & individuellt studerande på intranätet. Denna introduktion hålls åt alla nyanställda förutom praktikanter som har ett anpassat program.

Då den nyanställda börjar får den praktisk introduktion, det vill säga ett intro program. Detta intro program ordnas antingen individuellt eller i grupp och består av att planera in möten med nyckelpersoner som bland annat med den egna mentorn men även med flera andra personer. Under detta introprogram hör även teknisk träning till uppgifterna där du själv går igenom bland annat MS Office och ett program för inmatning av gjorda arbetstimmar. (Expert organisations introduktion 2016.)

Då man arbetat en tid deltar man i onboardingen dit alla nyanställda som börjat under en viss tid samlas. Detta är ett fyra dagars program där den första och sista är halva dagar. Onboardingen är ett "cross-border" program där de nyanställda har möjlighet att träffa kollegorna från kontoret i Sverige och vice versa, vilket samtidigt främjar nätverkan mellan länderna bland de anställda inom organisationen. Under den första dagen hålls en presentation åt de nyanställda om organisationens historia, organisationen idag, dess kunder och de anställda. I tillägg till detta består presentationen även av professionell etik, organisationens värderingar och del ett av hur man blir framgångsrik inom organisationen som följande dag fortsätter med del två. Andra dagen består av vad organisationen förväntar sig av de nyanställda, utvärderingskriterium, special terminologi och andra delen av hur man inom organisationen blir framgångsrik. Tredje dagen går man igenom organisationens riktlinjer, framförallt om tystnadsplikt och penningtvätt och beskriver stödfunktionerna inom organisationen. Sista dagen står IT-funktioner, förmåner & välmående på programmet och till sist avslutas dagen med en sammanfattning. (Expert organisations introduktion 2016.)

Den sista fasen av introduktionen är nätverkan och individuellt studerande på intranätet. Under intro programmet instruerar tutorerna de nyanställda att individuellt bli bekant med intranätet och en lista av väsentliga områden som bland annat instruktioner och riktlinjer. För att göra detta möjligast enkelt både för nyanställda och tutorn finns det på intranätet en skild link med namnet "en snabb introduktion för nyanställda" där allt det relevanta hittas. (Expert organisations introduktion 2016.)

För att stöda hela denna introduktionsprocess skickas kalenderbjudningar till de nyanställda så att de skall veta vad som sker näst och när. Tutorerna får också utbildning genom att det ordnas skolningar så att de skall kunna stöda de nyanställda på bästa möjliga sätt. (Expert organisations introduktion 2016.)

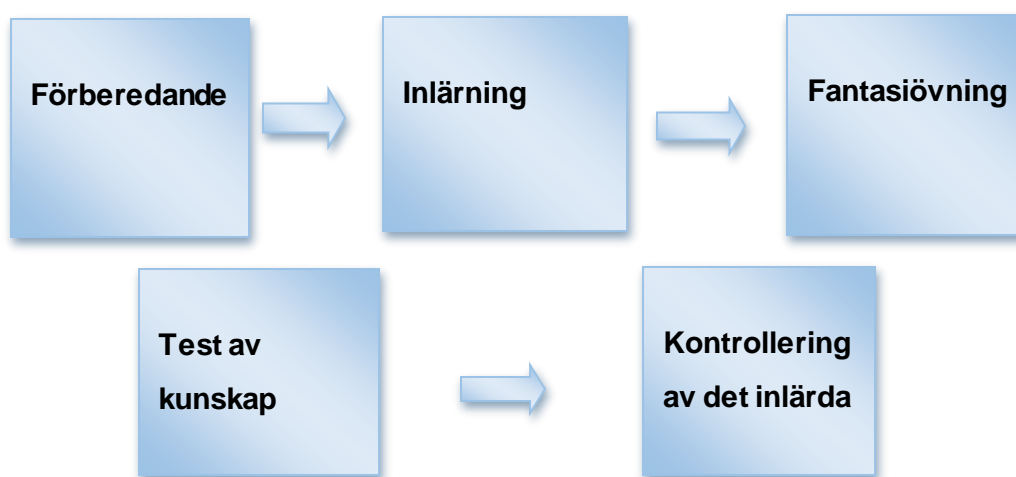
Jane Brown nämner i sin bok (2011, 213) att ett vanligt problem som kan uppstå under onboardingen är brist på kommunikation mellan onboarding teamet och rekryteringsteamet, vilket leder till att onboarding teamet inte vet vad som har sagts åt de nyanställda och vice versa. Detta kan leda till att de nyanställda får motstridig information och därmed inte en klar bild av arbetsuppgifter eller något annat viktigt. Detta visar hur viktig kommunikation inom ett företag är, och att det i värsta fall kan leda till misstro till företaget hos den nyanställda.

Eftersom jag var praktikant på Centralhandelskammaren förväntade jag mig inte ett liknande onboarding program, eftersom expert organisationen inte heller erbjuder det åt sina praktikanter. Däremot jämförde jag de två sista faserna med min egen introduktion och insåg att det var många väsentliga saker som jag saknade då jag var nyanställd på Centralhandelskammaren. Några av dessa saknader var bland annat en ordentlig inläring av intranätet och främst var den relevanta informationen hittas, möten med olika nyckelpersoner och en liknande "snabb introduktion för nyanställda" på antingen intranätet eller i skriftligt format.

Vad jag däremot uppskattade var att jag tillsammans med min handledare gick igenom hela kontoret, presenterades för kollegorna, fick en bild av vad de gör och senare en presentation av organisationen i helhet. Som grund till presentation av kollegorna skulle det ha varit nyttigt med en organisationsmodell för att kunna uppfatta hur organisationen är uppdelad, vem och hur många som är inom vilken avdelning samt deras arbetsuppgifter. Detta var orsaken till att jag lade en organisationsmodell i introduktionsguiden, för att nästa nyanställda skall ha lättare att få en klarare helhetsblick. Under min första dag fick jag en kort introduktion på hur Outlook fungerar och hur de mest väsentliga funktionerna görs, bland annat att skicka kalenderbjudningar och hur jag hanterar kalendern för verkställande direktören jag arbetade för. Trots att introduktionen inte var den mest omfattande uppskattade jag mest av allt de vänliga kollegorna som hjälpte till genast när det behövdes. Detta anser jag vara en viktig faktor inom en introduktion för nyanställda för att de skall känna sig varmt välkomna på den nya arbetsplatsen.

4.4 Introduktionsprocessen

En introduktionsprocess börjar redan innan den nyanställda har börjat sitt anställningsförhållande. Det gäller att inom organisationen redan i god tid planera bland annat vem den mest passande kontaktpersonen är, vem som sköter introduktionen och hur många personer som är ansvariga över detta. Det är även viktigt att tänka på när det är lämpligt att den nyanställda börjar sitt arbetsförhållande, är det en tillfällig- eller fastanställning och till sist när skall den nyanställda vara på plats på dag ett. Den sista frågan är viktigare än många tror, och kan vara en betydande faktor på hurdan bild den nyanställda får av organisationen. Brist på viktig information ger en oprofessionell bild av företaget som kan ha sina nackdelar framöver. Det gäller därför som förman att vara noggrann då de gäller att ge tillräcklig information och även hur man bäst gör upp en omfattande introduktion. En förman får inte göra sina rekryterings- och positionsbeslut på basis av ålder, språk, etnisk bakgrund, kön religion eller nationalitet om det inte finns en rimlig förklaring. Det är dock viktigt att tänka på vissa saker då man anställer en utländsk anställd. Man bör ge tydlig information på att lagarna på arbetsplatsen följer den finska lagen, arbetshälsovården är lika för alla anställda och jämställdheten viktig. (Meincke & Vanhala-Harmanen 2011, 22 & 27)



Figur 2. 5-steps metoden (Työturvallisuuskeskus 2016)

Som man kan se i figuren ovan består en introduktionsprocess av allt från förberedande innan processen fram till att en månad senare följa upp hur den nyanställda ansåg att introduktionen genomfördes.

För att ordna en lyckad introduktion måste man som förman även vara en duktig handledare. Enligt Jussi Onnismaa (2007, 24) gäller det att under introduktionen hålla sig till det väsentliga, vilket alltid inte är lätt att skilja åt från det irrelevanta. I detta skede bör man vara kritisk och fundera vilken information den nyanställda verkligen behöver under de första månaderna efter anställning och vad hen läsa på egen hand. Ett bra exempel relaterat till detta är att inte be den nyanställda läsa igenom hela introduktionsguiden, inkluderat organisationens riktlinjer, under introduktionen utan i stället i lugn och ro.

Det är alltså viktigare att fokusera på kvaliteten av introduktionen och mindre på mängden så att den nyanställda hänger med i processen. Då den nyanställda känner att något är oklart är det viktigt att förmannen i denna situation frågar, klargör och preciserar för att förstå den nyanställda och ärendet. (Onnismaa 2007, 25 & 30).

I det första skedet av en introduktion gäller det för förmannen att motivera den nyanställda och samtidigt uppskatta deras kunskapsnivå. Man bör ge en klar bild över den nyanställdas uppgifter, lägga upp mål och berätta hur introduktionsplanen är uppbyggd. Andra steget handlar om inläring av arbetsuppgifter. Det måste tydligt förklaras vad det innebär och samtidigt skall förmannen ge instruktioner på hur allting utförs och vad reglerna är. Det är även viktigt att berätta varför vissa uppgifter sker på det sätt de gör och sist, ge som förman tid för den nyanställda att ställa frågor. Följande tre faser gäller inläring och baserar sig på den kunskaps- och inlärningsnivån den nyanställda har. Då inläringen är genomförd gäller det att göra en så att säga fantasiövning. Under denna fas bes den nyanställda att referera arbetet den fick introduktion över men samtidigt få guidning, rättelser och enkla instruktioner av förmannen vid behov. Vid den nästsista fasen testas färdigheten hos den nyanställda med praktiska övningar. Den anställda testar sin kunskap med olika övningar och flera repetitioner. Även i denna fas ger förmannen guidning vid behov. Den sista fasen är kontrollering av det inlärdas vilket innebär att förmannen bedömer skickligheten, kunskapsnivån och uppmuntrar att ställa frågor. I denna fas arbetar den nyanställda främst själv och frågar vid behov. Efter att testet genomförts kommer förmannen tillsammans med den nyanställda överens om en tid för uppföljning. (Työturvallisuuskeskus 2016.)

Då den sista fasen är genomförd är det viktigt att be om en bedömning av introduktionsprocessen. Här följer man upp vad den nyanställda ansåg var bra i processen och vad som var sämre, och kanske till och med något som den nyanställda inte ansåg relevant. Kanske det var något område man kunde ha gått djupare in på och var det något som den

nyanställda märkte att fattades helt och hållet. Då man fått svar på bland annat ovanstående frågor så kan man uppdatera och utveckla introduktionsprocessen för följande nyanställd. (Expertorganisation 2016.)

Jag anser att vi är alla är olika då det kommer till inläring av nya saker. Vissa lär sig snabbt och får en rutin på arbetet efter någon vecka medan det för andra kan ta en längre tid att förstå sig på saker och ting och varför det fungerar som det gör. Detta är något som förmanen måste ta i beaktande under introduktionsprocessen och inte bli frustrerad på fastän någon ställer flera frågor som för andra verkar vara självklara. Man utvecklas genom att ställa frågor, och behöver inte skämmas över att frågan skulle vara irrelevant eller dum. En bra förman uppskattar alla frågor och svarar på dem möjligast utförligt med målet att personen får ut så mycket som möjligt av dagen och samtidigt utvecklas.

5 Planering och förverkligande av introduktionsguiden

Planeringen av introduktionsguiden började redan i tidigt skede efter att jag börjat min praktik. När jag fick godkänt för min idé att göra denna introduktionsguide skrev jag upp alla tankar i ett häfte som jag senare kunde använda mig av i guiden och lärdomsprovets rapport.

5.1 Målsättningen med introduktionsguiden

Målsättningen med denna guide är att hjälpa både arbetsgivaren och den nya arbetstagaren i introduktionsprocessen. Med hjälp av denna guide har arbetsgivaren en systematisk planerad introduktion och en checklista för att gå igenom de relevanta punkterna. Arbetstagaren får på första introduktionsdagen en checklista där det står kontaktpersoner för olika delområden och vilken person under introduktionen man skall besöka.

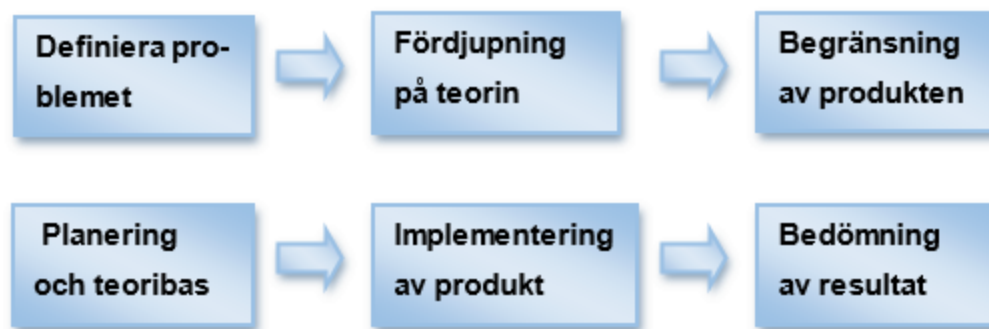
Dessa områden är allt från att ladda lunchkortet till arbetsplatsens hälsovård.

Tillsammans med min handledare bestämde vi att bästa idén är att lägga guiden på intranätet så att alla anställda har tillgång till den. På så sätt kan var och en uppdatera och printa ut guiden enligt behov, i stället för att en person skulle vara ansvarig för detta.

Introduktionsguiden för praktikassistenten är på dennes ansvar att uppdatera eftersom det inte finns någon annan som använder sig av den och praktikassistenten själv är även mest insatt på vad som hör till arbetsuppgifterna.

5.2 Utvecklingsprocessen av produkten

En utvecklingsprocess kan se väldigt olik ut beroende på vad som utvecklas inom organisationen. Det kan vara allt från utveckling inom introduktionen till förändringar inom organisationens enheter. Förrän man börjar utvecklingsprocessen finns det viktiga faktorer att tänka på av vilka några är budgeten, hur nödvändig utvecklingen är och vad för nytta organisationen kommer att ha av denna utveckling. Figuren nedan är en väldigt allmän utvecklingsprocess men kan i många fall vara betydligt mer omfattande än denna.



Figur 3. Det funktionella arbetets process (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 24)

Ojasalo, Moilanen & Ritalahti (2009, 24) beskriver det funktionella arbetets process i sex olika steg som kan ses i figuren ovan. Under hela denna process bör man vara organiserad, analytisk, kritisk, ständigt ha en aktiv interaktion och vara korrekt då det kommer till etik.

Till att börja med gäller det att hitta utvecklingsobjektet varefter man bör få fram lämplig information. Denna teoretiska information kan vara existerande eller baserad på praktik. Då man granskar bakgrunden av utvecklingsobjektet finns det en stor chans att hitta mycket information gällande samma ämne och vid detta skede bör man se kritiskt på källorna och välja den lämpligaste teoribasen för objektet i fråga. För att kunna börja skapa produkten är det viktigt att ha en arbetshypotes som man börjar följa. Existerande information kallas för kunskapsgrund vilket den största delen av kunskapen baserar sig på i ett funktionellt arbete. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 25.)

Genom att grunda sig in på organisationens bakgrundsinformation får man samtidigt en klarare blick av vilket område i objektet som bör utvecklas och därefter begränsa sitt arbete enligt det. Efter att man klargjort ett begränsat område som man arbetar inom kan man börja göra upp en planering av förfaringssätt. Denna planering skall vara i skriftligt format och omfattande. Utvecklingsarbetets uppgift är att skapa fördelaktiga ändringar för organisationen och det är därför viktigt att i planeringen koncentrera sig främst på implementeringen av produkten. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 26.)

Det är under hela processen viktigt att göra anteckningar och hålla sin handledare uppdaterad om ändringarna i arbetet för att på samma gång få feedback och möjligen en annan synvinkel på hypotesen. Efter att arbetet är klart distribueras produkten i sitt skriftliga format och därefter fås feedback på produkten. Denna feedback baserar sig lika mycket på utvecklingsprocessen som på själva produkten.

5.3 Feedback och resultat

Innan jag slutade praktiken på Centralhandelskammaren lämnade jag in guiden för feedback men det var en viktig del som ännu fattades i den då, nämligen organisationsmodellen som jag ville att skulle vara del av guiden. Organisationsmodellen för år 2016 var ännu inte klar då jag avslutade min praktik men skulle skickas åt mig så fort den var sammanställd. Efter att jag fått organisationsmodellen av personen på Centralhandelskammaren som var ansvarig för sammanställningen, kunde jag skicka in båda arbetena till min handledare för att feedback, som sista fas i processen.

Introduktionsguiden för praktikassistenter gick jag igenom med konferenschefen som är ansvarig för praktikassistenternas introduktion och för den allmänna guiden fick jag feedback från konferenschefen, direktören och kontorschefen. Jag frågade även feedback av den nuvarande praktikassistenten för assistentens guide. Hon tyckte att första intrycket av guiden var mycket bra, den var kompakt, tydlig och med hjälp av guiden kom hon bra igång med arbetet från den första dagen. Hon ansåg inte att något fattades men nämnde att det har skett vissa ändringar inom organisationen som hon redan uppdaterat i guiden. Som en sammanfattning skrev hon följande: "Perehdytysopas on ollut tosi hyödyllinen, kiitos siitää!".

Konferenschefens intryck, även min handledare på Centralhandelskammaren, tyckte att introduktionsguiden varit väldigt användbar och praktisk. Hon ansåg också att den kompletterar den allmänna guiden och samlar bra ihop de viktigaste aspekterna bland annat viktiga kontakter för praktikassistenten samt hens uppgifter som vikarie åt kontorschefen. Ett stort plus var att guiden var i elektroniskt format så att man lätt kan uppdatera den. Som ett avslutande tyckte konferenschefen att jag har lyckats bra att kristallisera guiden i sin helhet.

Angående den allmänna introduktionsguiden fick jag gemensam feedback från de tre som var ansvariga för granskningen av guiden. De tycker att det är en bra sammansättning av hela paketet, och att den är tydlig. Ett plus är checklistan för både arbetstagaren och arbetsgivaren, som jag lagt som bilaga till guiden. Där kan den nyanställda stegvis följa med introduktionsprocessen och se vilka kontaktpersonerna är. Huvudmålet med guiden var att få all väsentlig information från intranätet till guiden och på så sätt få allt sammanställt till ett dokument. Med hjälp av att det väsentliga nu är i dokumentet kan man med hjälp av "find"-funktionen lätt hitta det ärende man söker efter. Alla linkar fungerade dock inte i guiden, vilket de sade att de sköter om och uppdaterar.

Överlag var alla väldigt nöjda med helheten av introduktionsguiderna och tyckte att jag fått ihop två väldigt sammanfattande och tydliga introduktionsguider som de kommer att ha nytta av i framtiden.

6 Slutledning

Introduktionsguiden jag gjorde på uppdrag av Centralhandelskammaren visade sig vara välbehövd och nyttig eftersom de från tidigare inte hade någon skriftlig guide i användning. De ansåg att introduktionsguiden i sin helhet var omfattande och innehöll relevant information för de nyanställda.

Under denna teoriprocess har jag lärt mig mycket nytt om introduktion, vad allt det för med sig samt hur introduktionsprocessen i de flesta fall fungerar. Vad jag också insåg var att källorna ur böckerna var betydligt mer omfattande och tydligare instruerade än internet källorna och jag fick samtidigt mera tillit till böckernas information och visste att jag kunde använda det som en trovärdig källa i mitt arbete.

Några utvecklingsområden i mitt arbete var bland annat att dubbelkolla funktionaliteten av produkten innan den lämnas in för feedback. Mera specifikt till exempel linkarnas funktion i produkten jag sammanställde. Något jag saknade under tiden jag skrev på teoridelen var tillräckligt med information om min arbetsprocess. Jag höll inte någon dagbok för lärdomsprovet vilket resulterade i att det var utmanande att sammanställa bakgrunden till arbetet. Orsaken till att jag inte höll någon dagbok var att arbetet flöt på i snabb takt och jag insåg inte i stunden att göra en detaljerad dagbok om arbetets olika faser utan skrev endast upp huvudpunkterna.

Jag anser att mitt arbete av båda introduktionsguiderna flöt bra på under tiden jag gjorde min praktik eftersom jag hade rätt att arbeta på den under arbetstid. Med hjälp av detta kunde jag ställa frågor till mina kollegor angående guiden och samtidigt få ett sammanfattande och riktigt innehåll.

Innan jag började skriva på detta lärdomsprov trodde jag att jag redan var medveten om introduktionen och dess viktigaste punkter. Det visade sig att jag hade mycket att lära eftersom jag under denna process bland annat har fått detaljerad kunskap om introduktion, dess process och hur mycket ansvar det kräver att hålla en introduktion.

Som sammanfattning kan jag konstatera att arbetet varit mycket givande och lärorikt.

Källor

Arbitration. Centralhandelskammarens skiljedomsinstitut. URL: <http://arbitration.fi/sv/centralhandelskammarens-skiljedomsinstitut/> Hämtat 9.4.2016

Arbitration. Skiljeförfarandet. URL: <http://arbitration.fi/sv/skiljeforfarande/> Hämtat 9.4.2016

Ansiomerkit. Centralhandelskammarens förtjänsttecken. URL: <http://ansiomerkit.fi/sv/om-centralhandelskammarens-fortjanstecken/> Hämtat 9.4.2016

Brown J. N., 2011, The complete guide to recruitment. A step-by-step approach to selecting, assessing and hiring the right people. Saxon Graphics Ltd. Derby.

France S., 2015, The definitive personal assistant & secretarial handbook. Kogan Page. Great Britain

Introduktionsprogram från expert organisation

Karjalainen P., 2013, Management Assistant 2020. Haaga-Helia University of Applied Sciences. Vantaa.

Kauppakamari. URL: <http://kauppakamari.fi/k2/k3/> Hämtat 6.4.2016

Kauppakamari. Beskattning. URL: <http://kauppakamari.fi/sv/beskattning/> Hämtat 9.4.2016

Kauppakamari. Expertisområden. URL: <http://kauppakamari.fi/sv/expertisomraden/> Hämtat 2016

Kauppakamari. Internationella ärenden. Företagen. URL: <http://kauppakamari.fi/sv/internationella-arenden/foretagen/> Hämtat 6.4.2016

Kauppakamari. Internationella ärenden. Nätverket FinnCham. URL: <http://kauppakamari.fi/sv/internationella-arenden/natverket-finncham/> Hämtat 6.4.2016

Kauppakamari. Lagstiftning. URL: <http://kauppakamari.fi/sv/lagstiftning/> Hämtat 9.4.2016

Kauppakamari. Utbildning och publikationer. URL: <http://kauppakamari.fi/sv/utbildning-och-publikationer/> Hämtat 9.4.2016

Kauppakamari. Verksamhetsmiljö. URL: <http://kauppakamari.fi/sv/verksamhetsmiljo/> Hämtat 6.4.2016

Kauppakamari. Verksamhetsmiljö. Trafik. URL: <http://kauppakamari.fi/sv/verksamhetsmiljo/trafik/> Hämtat 6.4.2016

Meincke N. & Vanhala-Harmanen M., 2011, Esimiehen työsuhteopas. Edita Publishing Oy. Jyväskylä.

Myers D.M., 2008, Qualitative research in business and management. Sage. Thousand Oaks.

Ojasalo K., Moilanen T. & Ritalahti J., 2009, Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. WSOYpro Oy. Helsinki.

Onnismaa J., 2011, Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Hakapaino Oy. Helsinki

Työturva. Työsuojelu. Perehdyttäminen ja työnopastus. URL: http://www.tyoturva.fi/tyosuojelu/perehdyttaminen_ja_tyonopastus Hämtat 12.4.2016

Työturvallisuuskeskus. Mobiezone. URL: <http://tyoturvallisuuskeskus.mobiezone.fi/zine/4/toc> Hämtat 12.4.2016

Vilka H. & Airaksinen T., 2003, Toiminnallinen opinnäytetyö. Tammi. Helsinki

Bilagor

Bilaga 1. Centralhandelskammarens introduktions guide - innehållsförteckning

Bilaga 2. Praktiksassistentens introduktions guide – innehållsförteckning

Bilaga 1. Centralhandelskammarens introduktionsguide - innehållsförteckning

1. Tervetuloa Keskuskauppakamariin!	1
2. Organisaatorakenne	2
3. Kauppakamariorganisaatio	3
4. Hallinto	6
5. IT- ja toimistopalvelut	7
6. Markkinointi ja viestintä	13
7. Matkustaminen	14
8. Sympa HR-järjestelmä	16
9. Talousasiat ja palkanmaksu	18
10. Työaika, poissaolot ja vapaat	20
11. Työsuhdeasiat	26
12. Työterveys ja työturvallisuus	30
13. Hallintoyksikössä olevat yhteyshenkilöt	33

Liitteet

Liite 1 Kauppakamarilaki

Liite 2 Tarkistuslista perehdytettävälle

Liite 3 Tarkistuslista perehdyttäjälle

Liite 4 Assistenttiharjoittelijan opas

Bilaga 2. Praktiksassistentens introduktionsguide -innehållsförteckning

1. Tervetuloa Keskuskauppakamariin!	1
2. Organisaatorakenne	2
3. Yksiköt	3
4. Tarkistuslista.....	4
5. Harjoittelijan tehtävät	6
6. Assistenttiharjoittelijan memo	7
7. Esimerkkiviikko.....	9
8. K3 Inbox-ohjeet	10
9. Tärkeät kokoukset	11
10. Anne-Mari Sillanpään (toimistopäällikkö) tuuraustehtävät	13
11. Tärkeät yhteystiedot	15
12. Käyttäjätunnukset ja salasانات	16